



Pengaruh Integritas Dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang

The Influence of Employee Integrity and Ethics on the Quality of Public Service: A Case Study at the Palembang City Tourism Office

Sonia¹, Faizah Artika Syifa SY², Rica Rahim³, Kanaya Ghita Kencana⁴, Demitri Dwi Lestari⁵, Salwa Hersita Mawarzalti⁶, Mela Barokah⁷, Herinda Saldia Tamara⁸, Ananda Desvan Perkasa⁹,
Riza Adelia Suryani¹⁰

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

Email : ricaaa2005@gmail.com

Article Info

Article history:

Received : 15-05-2026

Revised : 17-05-2026

Accepted : 19-05-2026

Published : 21-05-2026

Abstract

This study examines the influence of employee integrity and ethics on the quality of public service at the Palembang City Tourism Office. The background of this research is based on the importance of the role of government officials in providing professional, transparent, and accountable public services, particularly in the tourism sector which directly interacts with the community. Employee integrity and ethics are key factors in determining the quality of public service delivery and in shaping public trust. This research employs a qualitative approach with data collected through interviews with employees of the Palembang City Tourism Office and tourism business actors located along the Musi River area. Informants were selected using purposive sampling to obtain data relevant to the research focus. The findings indicate that the proper implementation of employee integrity and ethics contributes to improving public service quality through more transparent, responsive, and responsible services. In addition, employee integrity and ethics play an important role in strengthening public trust in government institutions. This study is expected to provide evaluation material and recommendations for the Palembang City Tourism Office in improving sustainable public service quality.

Keywords : employee integrity; employee ethics; public service quality

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh integritas dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat, khususnya di sektor pariwisata yang berhadapan langsung dengan kepentingan publik. Integritas dan etika pegawai menjadi faktor utama dalam menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, serta berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada pegawai Dinas Pariwisata Kota Palembang dan pelaku usaha pariwisata di kawasan pinggiran Sungai Musi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan integritas dan etika pegawai yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan bertanggung jawab. Selain itu, integritas dan etika pegawai juga berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Pariwisata Kota Palembang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci : integritas pegawai; etika pegawai; kualitas pelayanan publik



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dinas Pariwisata Kota Palembang memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kota di bidang kepariwisataan dan ekonomi kreatif. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan destinasi wisata, tetapi juga mencakup pelayanan perizinan usaha pariwisata, pemanfaatan aset daerah, pemberian rekomendasi kegiatan, serta penanganan keluhan dan aspirasi masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, integritas dan etika pegawai menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Beberapa kajian menyebutkan bahwa rendahnya etika dan integritas aparatur publik dapat berdampak pada buruknya kualitas pelayanan, munculnya praktik pelayanan yang tidak transparan, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, aparatur yang menjunjung tinggi nilai etika dan integritas cenderung mampu memberikan pelayanan yang adil, responsif, dan akuntabel, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Pamungkas & Munawir, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat fungsional Dinas Pariwisata Kota Palembang, diketahui bahwa pelayanan publik di sektor pariwisata berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki beragam kepentingan dan harapan. Keluhan masyarakat disampaikan melalui berbagai saluran, baik secara langsung, melalui media sosial, maupun melalui sistem pengaduan berbasis digital seperti aplikasi LAPOR!. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata telah berupaya membuka ruang partisipasi publik serta meningkatkan transparansi pelayanan. Namun, efektivitas dari mekanisme pelayanan tersebut sangat bergantung pada integritas dan etika pegawai dalam menindaklanjuti setiap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Integritas dan etika pegawai terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan secara lambat, tidak profesional, atau disertai pungutan di luar ketentuan dapat menurunkan minat masyarakat dan pelaku usaha untuk berinteraksi dengan Dinas Pariwisata. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada citra organisasi, tetapi juga berpotensi menghambat pengembangan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Sebaliknya, pelayanan yang dilaksanakan dengan menjunjung tinggi etika dan integritas akan mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, serta bebas dari praktik penyimpangan.

Selain memengaruhi kualitas pelayanan, integritas dan etika pegawai juga berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik tumbuh ketika masyarakat merasakan pelayanan yang jujur, terbuka, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks Dinas Pariwisata Kota Palembang, kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha sangat menentukan tingkat partisipasi, investasi, serta keterlibatan masyarakat dalam mendukung program-program pariwisata daerah. Oleh karena itu, integritas dan etika pegawai tidak hanya berdampak pada internal organisasi, tetapi juga memberikan pengaruh yang luas terhadap hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pariwisata melalui penerapan integritas dan etika perlu dilakukan secara berkelanjutan. Selain menanamkan nilai integritas pada individu pegawai, diperlukan pula sistem pengawasan dan pembinaan yang efektif, seperti mekanisme pelaporan dan pemberian sanksi maupun penghargaan. Dengan demikian, penguatan integritas dan etika pegawai diharapkan mampu menjadi instrumen



penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung pengembangan pariwisata Kota Palembang secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, serta dilakukan dalam kondisi yang alami (Muhtadi Faiz, 2025). Pendekatan ini digunakan untuk memahami penerapan integritas dan etika pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Penelitian dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kota Palembang dan pada masyarakat pelaku usaha di pinggiran Sungai Musi yang mengurus perizinan usaha melalui dinas tersebut. Lokasi penelitian dipilih karena berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan pada 29 Januari 2026 melalui wawancara dengan pegawai Dinas Pariwisata Kota Palembang dan pada 05 Februari 2026 melalui wawancara dengan pengusaha kafe di kawasan pinggiran Sungai Musi.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian (Rahayu Fitrih & Muhajirin, 2021). Informan dalam penelitian ini terdiri atas pegawai Dinas Pariwisata Kota Palembang yang terlibat langsung dalam pelayanan perizinan serta pengusaha kafe di pinggiran Sungai Musi sebagai pihak yang menerima pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara untuk memperoleh informasi terkait penerapan integritas dan etika pegawai serta persepsi pengusaha kafe terhadap kualitas pelayanan publik. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan Miles, Huberman & Saldana (dalam Norainah & Arifin, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Integritas dan Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang

Penerapan integritas dan etika pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang dapat dilihat dari komitmen aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Andika selaku Pejabat Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif di Dinas Pariwisata Kota Palembang menjelaskan bahwa Dinas Pariwisata memposisikan diri sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam bidang kepariwisataan, sehingga setiap pegawai dituntut untuk menjaga sikap, perilaku, serta profesionalitas dalam melayani masyarakat. Integritas diwujudkan melalui kesediaan pegawai untuk menerima kritik, saran, maupun keluhan masyarakat sebagai bagian dari evaluasi pelayanan. Dalam praktiknya, penerapan integritas terlihat dari mekanisme penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan secara terbuka dan bertanggung jawab. Keluhan/penyimpangan yang masuk melalui berbagai saluran, seperti aplikasi LAPOR!, media sosial, maupun penyampaian langsung tersebut tidak diabaikan, tetapi dicatat, direkap, dan disalurkan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak dijalankan secara asal, melainkan melalui prosedur yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hal ini sejalan dengan (Inka Putri et al., 2025), yang menekankan prinsip akuntabilitas dan integritas, potensi penyimpangan dapat ditekan, sehingga pengelolaan sumber daya publik menjadi



lebih efisien. Selain itu, peningkatan kinerja terjadi ketika tata kelola dilakukan secara transparan dan partisipatif, mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses kebijakan dan pelayanan publik. Penerapan integritas di Dinas Pariwisata Kota Palembang sejalan dengan teori tersebut, di mana setiap aduan masyarakat tidak diabaikan, tetapi dicatat, dipelajari, dan ditindaklanjuti sesuai dengan bidang terkait. Etika kerja pegawai juga tercermin dari cara pegawai merespons masyarakat dengan bahasa yang sopan, terbuka, dan bertanggung jawab, sehingga pelayanan tidak hanya bersifat administratif tetapi juga humanis

Pengaruh Integritas dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang

Integritas dan etika kerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata. Menurut pak Andika, integritas dan etika tidak hanya dibutuhkan di sektor pariwisata, tetapi di seluruh lingkungan kerja karena keduanya sangat memengaruhi kualitas kinerja pegawai. Integritas mencerminkan kemampuan pegawai dalam memegang prinsip, norma, dan aturan yang berlaku sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara terarah, disiplin, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pegawai yang tidak memiliki integritas cenderung menunjukkan kinerja yang kurang baik dan sulit berkembang. Sementara itu, etika kerja berperan dalam menjaga hubungan yang harmonis antarpegawai maupun dengan masyarakat.

Integritas juga berpengaruh dalam pelayanan perizinan dan penerbitan rekomendasi kegiatan pariwisata. Sebagai contoh, dalam pelayanan pemanfaatan kawasan Benteng Kuto Besak (BKB), proses peminjaman yang dilakukan secara transparan dan sesuai ketentuan akan mendorong masyarakat untuk kembali menggunakan fasilitas tersebut. Sebaliknya, apabila terjadi praktik pungutan liar atau proses pelayanan yang sengaja diperlambat, hal tersebut dapat menurunkan minat masyarakat, mengurangi kepercayaan, serta berdampak pada penurunan pendapatan daerah. Integritas pegawai berhubungan langsung dengan dimensi keandalan dan jaminan pelayanan. (Sakir, 2024) menyoroti pentingnya konsistensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan menekankan komitmen mereka untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat diandalkan. Keandalan mencerminkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu, sedangkan jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap aparat. Oleh karena itu, penerapan integritas dan etika kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan profesionalisme dan kinerja pegawai di Dinas Pariwisata

Peran Integritas dan Etika Pegawai dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan di Dinas Pariwisata Kota Palembang

Integritas dan etika pegawai memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Kepercayaan masyarakat tidak muncul begitu saja, tetapi tumbuh dari pengalaman mereka ketika berinteraksi langsung dengan aparat. Pegawai yang bekerja dengan jujur, konsisten, dan bertanggung jawab akan menunjukkan bahwa setiap pelayanan diberikan sesuai aturan dan tanpa kepentingan pribadi. Ketika masyarakat melihat bahwa proses perizinan, pemberian rekomendasi, maupun penyampaian informasi dilakukan secara terbuka dan adil, mereka akan merasa yakin bahwa instansi tersebut dapat dipercaya. Sikap integritas juga terlihat dari kesungguhan pegawai dalam menanggapi kritik, saran, dan keluhan masyarakat.



Respons yang cepat serta penyelesaian masalah yang jelas membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai. Prosedur pelayanan yang transparan, dengan persyaratan dan waktu penyelesaian yang pasti, semakin memperkuat rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak dilakukan secara asal-asalan, melainkan melalui sistem yang tertata dan dapat dipertanggungjawabkan. Etika kerja pegawai turut memengaruhi bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan. Sikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani akan menciptakan hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan pendekatan yang humanis membuat masyarakat merasa dihormati, bukan sekadar dilayani secara administratif. Interaksi yang positif tersebut akan meninggalkan kesan baik dan mendorong tumbuhnya kepercayaan terhadap instansi (Gusmadini & Syamsir, 2020). Kepercayaan yang telah terbangun akan berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kegiatan pariwisata. Masyarakat yang percaya pada kinerja Dinas Pariwisata cenderung lebih kooperatif dalam mengikuti prosedur dan mendukung kebijakan yang ada. Dengan demikian, integritas dan etika pegawai tidak hanya berpengaruh pada kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi dasar terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta mendukung keberhasilan pembangunan sektor pariwisata di Kota Palembang.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Pariwisata melalui Penerapan Integritas dan Etika

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang dilakukan melalui penguatan integritas dan etika pegawai secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Andika menjelaskan bahwa salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan sistem pengawasan internal melalui Inspektorat serta pelaksanaan program Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi. Program ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan serta menanamkan budaya kerja yang bersih dan profesional. Selain itu, penerapan sistem reward and punishment juga diterapkan untuk menjaga integritas pegawai, di mana pegawai yang menunjukkan kinerja dan etika kerja yang baik akan mendapatkan penghargaan, sedangkan pegawai yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain upaya internal tersebut, Dinas Pariwisata Kota Palembang juga melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana pelayanan informasi dan komunikasi dengan masyarakat. Melalui akun Instagram resmi seperti @disarpalembang, dan @charming.palembang, dinas menyampaikan berbagai informasi mengenai kegiatan kepariwisataan dan kebudayaan, seperti haul dan ziarah, kegiatan seni budaya, serta festival kuliner yang diselenggarakan di Kota Palembang.

Media sosial ini digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses, sekaligus sebagai sarana komunikasi antara dinas dan masyarakat. Pemanfaatan media sosial tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Yanti & Riofita, 2025) yang menyatakan bahwa penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah dapat meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kegiatan pariwisata yang diselenggarakan. Melalui pemanfaatan media sosial tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi kegiatan pariwisata secara lebih cepat, sehingga mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pariwisata.



KESIMPULAN

Integritas dan etika pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Integritas tercermin dari kepatuhan terhadap aturan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, sedangkan etika kerja terlihat dari sikap sopan, ramah, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat. Penerapan integritas dan etika yang baik mendorong pelayanan yang transparan, akuntabel, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Integritas dan etika pegawai juga berpengaruh terhadap terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pariwisata Kota Palembang. Pelayanan yang adil, terbuka, dan humanis menciptakan rasa aman dan kepercayaan publik, yang pada akhirnya mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung program dan kebijakan kepariwisataan daerah. Penguatan integritas dan etika pegawai menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan di sektor pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Gusmadini, G., & Syamsir, S. (2020). Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Perspektif*, 3(1), 95. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v3i1.190>
- Inka Putri, B., Astuti, A., Yudha Afianta, A., & Negeri Malang, U. (2025). Transparansi dan Akuntabilitas: Peran Good Governance dalam Akuntansi Sektor Publik. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)*, 5.
- Lathifah Nurjannah, S. (2022). Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota Lathifah Nurjannah 1, Syamsir 2 12. 3, 63–73. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49>
- Lukito, C. A., Dumgair, P. P., Sigar, T. R., Tinggi, S., Ekonomi, I., Reliabilitas, U., Linieritas, U., Regresi, A., Sederhana, L., & Pelayanan, K. (2024). PENGARUH ETIKA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN MANEMBO-NEMBO. 10(1), 30–40.
- Muhtadi Faiz. (2025). PENDEKATAN KUALITATIF DALAM PENELITIAN PENDIDIKAN KONSEP, IMPLEMENTASI, DAN TANTANGAN. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10.
- Norainah, & Arifin, J. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DILIHAT DARI ASPEK RESPONSIVINESS (KETANGGAPAN) DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR KELURAHAN SULINGAN KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG. *JAPB Jurnal Admnistrasi Publik & Administrasi Bisnis*. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB)
- Pamungkas, P., & Munawir, I. (2025). Strengthening public service quality through integrity, accountability, and transparency. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(9), 34– 46. <https://doi.org/10.55942/pssj.v5i9.705>
- Rahayu Fitrih, & Muhajirin. (2021). ANALISA LAYANAN KONSUMEN DAN PEMBERIAN KREDIT KENDARAAN RODA DUA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT TUNAS DWIPA MATRA (TDM). *Jurnal Manajemen*, 11.
- Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA



KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, (2), 845–860.
<https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>

Yanti, R., & Riofita, H. (2025). Efektifitas Media Sosial Pemerintah dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9